

جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص الإدارة



بيئة العمل عن بعد وتأثيرها على الرضا الوظيفي في القطاع الخاص بمدينة جدة

إعداد الطالبات/

(قائدة المشروع) مشاعل محمد المدني

٢٢٢٠٠١٧٢٥

لميس محمد المدني

٢٢٢٠٠١٨٤٣

خديجة محمد المدني

٢٢٢٠٠١٨٣٥

إشراف/

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

٢٠٢٣

Midocean University

College of Management

Department of Management



The remote work environment and its impact on job satisfaction in the private sector in Jeddah

Prepared by:

Mashael Mohammed Al-Madani

Lamis Mohammed Al-Madani

Khadijah Mohammed Al-Madani

Supervised by:

Dr. Walid Abdul jawad Suleiman Siddiq

Dr. Al-Faisal Abd Al-Hamid Mohamed Hassan

Year:

2023

التصور العام لبنية الدراسة

١- إشكالية الدراسة وأهميتها:

أ- مقدمة الدراسة

ب- إشكالية الدراسة

ت- أهمية الدراسة

ث- أهداف الدراسة

٢- الإطار النظري والدراسات السابقة:

أ- الإطار النظري

ب- الدراسات السابقة

ت- تساؤلات الدراسة

ث- فرضيات الدراسة

٣- الإجراءات المنهجية للدراسة:

أ- المنهجية وطرق الدراسة

ب- أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات)

ت- مجالات الدراسة

٤- المراجع الاولى

١- إشكالية الدراسة وأهميتها

أ- المقدمة

مع تسارع التطور العلمي الحديث وتطور الاتصالات والانترنت، أصبح هنالك الكثير من الأعمال المتعلقة بالأجهزة الذكية ومن ضمنها (العمل عن بعد)؛ وذلك باستخدام وسائل الاتصال الصوتية والمرئية وغيرها من الابتكارات. وبحلول عام ٢٠٢٠م أصبح العمل عن بعد خلال هذه السنة هو المفهوم المنتشر والسائد من خلال شبكات الاتصال والتواصل، كانت هذه الطريقة هي البديلة عن العمل الداخلي للقطاعات العامة والخاصة؛ لتضمن استمرارية العمل خلال تلك الجائحة التي أصابت العالم، لذلك تحرص كثير من المنظمات على توفير بيئة عمل مناسبة يكون لها تأثير إيجابي على الأفراد.

وتعتبر دراسة بيئة العمل عن بعد من الأساسيات البالغة الأهمية لكل من المنظمات والمؤسسات؛ لكونها تساعد في تحديد الرضا الوظيفي لدى العاملين، وتحديد الأساليب التي تزيد من هذا الرضا.

وقد أولت العديد من الدراسات بيئة العمل عن بعد وتأثيراتها، حيث يرى العديد من الباحثين أن لهذه التأثيرات آثار جوهرية على أداء العاملين منها: أنها تؤدي إلى زيادة روابط التواصل المتبادل بين العاملين، والاستمرارية في العمل، والرغبة في تحسين وتطوير الإنجازات بدوافع ذاتية، ومن هذا المنطلق كانت الحاجة إلى دراسة بيئة العمل عن بعد، وتأثيرها على الرضا الوظيفي.

ب- إشكالية الدراسة:

في أوائل عام ٢٠٢٠م توقف العالم فجأة عن كل ما يقوم به، وتغيرت ترتيبات ونظام العمل إلى الأكثر غرابة على الجميع، وقد اضطرت العديد من المؤسسات والمنظمات إلى تحويل نظام عملها السابق إلى نظام جديد وهو العمل عن بعد، وقد خلق ذلك العديد من التحديات لهذه المنظمات والعاملين فيها، وقد تم تطبيق هذا النظام بشكل كامل؛ لتيسير الأعمال والاستفادة من الكوادر في القيام بالمهام الوظيفية من منازلهم.

وقد رأى البعض أن العمل عن بعد أدى إلى تحسين الإنتاجية، ورضا الموظفين داخل المنظمات، بينما البعض الآخر يرى أن الموظفين قد تراخوا وتكاسلوا عن القيام بمهامهم وذلك لعدة أسباب أهمها:

١- مقاومة التغيير.

٢- الافتقار إلى المهارات والسلوكيات المطلوبة للعمل عن بعد.

٣- عدم وجود مكان مهياً للعمل عن بعد عند البعض.

٤- انخفاض مستوى الدخل الشهري.

٥- إلغاء بعض البدلات للعاملين عن بعد.

استدعى ذلك القيام بدراسة للتعرف على أسلوب العمل المرن، وقياس أثره على مستوى الرضا الوظيفي، وزيادة الفاعلية الإنتاجية.

ت- أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع حيث إن مستقبل العديد من الوظائف مقبل على تحول من النمط التقليدي إلى النموذج الجديد في العمل مع النظر في إمكانية تحول بعض الوظائف رقمياً، والتركيز على الوظائف الإبداعية متعددة المهارات.

هذه التطورات الكثيرة تدفع إلى التفكير في مستقبل العمل، والتحديات والصعوبات التي تواجه أنظمة العمل الجديدة، وتأثيرها على الرضا الوظيفي في القطاع الخاص، ويمكن تفسير أهمية هذه الدراسة بشقيها العملي والعلمي على النحو التالي:

١- الأهمية العملية:

- تتمثل هذه الدراسة في توضيح الارتباط بين مجال العمل المرن (العمل عن بعد) وبين كل من الرضا الوظيفي والاستقرار المهني.
- لفت انتباه الجهات المعنية إلى أهمية تطبيق العمل عن بعد، وأهمية استخدامه بشكل كامل أو جزئي، وتوضيح جوانب القوة والضعف الناتجة عن استخدامه، وتقديم مقترحات لتحسين فعالية العمل.
- تركز أهمية الدراسة في كونها واحدة من الدراسات القليلة التي تناولت أسلوب العمل عن بعد في المملكة العربية السعودية على حد علم الباحثين، كما يأمل الباحثون بأن تساهم هذه الدراسة في دعم الدراسات المستقبلية حول موضوع الدراسة.
- تكمن أهمية الدراسة العملية كذلك في المساعدة على الاثراء المعرفي في مجال بيئة العمل عن بعد.

٢- الأهمية العلمية:

- توفير بيئة عمل مرنة تضمن استمرارية العمل وانجازه، والالتزام بالمواعيد النهائية بتحديد المهام، والمسؤوليات الوظيفية، ومراعات الحوافز المادية والمعنوية للوصول للرضا الوظيفي.
- تكمن أهمية العمل عن بعد في الحفاظ على سلامة وأمن الموظفين في الحالات الطارئة والاستثنائية والمستقبلية، حيث ساعد العمل عن بعد على تقليل المخاطر التي قد تصيب الموظف أثناء التنقل، وخصوصاً عند انتشار الأوبئة والأمراض المختلفة والكوارث الطبيعية.

- تسليط الضوء للمسؤولين في القطاع الخاص بأهمية العمل عن بعد، وأثره على تقليل الهدر من الجهد والوقت والمال.

ث- أهداف الدراسة:

إن الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو معرفة مدى تأثير بيئة العمل عن بعد في الرضا الوظيفي للعاملين، ومعرفة نسبة هذا الرضا هل هو في الاتجاه الإيجابي أم الاتجاه السلبي؟

ومن ذلك نجيب على الأهداف الفرعية لهذا الهدف:

- ١- التعرف على رأي المنظمات في بيئة العمل عن بعد.
- ٢- التعرف على رأي العاملين في المنظمات في بيئة العمل عن بعد.
- ٣- التعرف على العوامل التي لها تأثير في الرضا الوظيفي من خلال العمل عن بعد.
- ٤- السعي للوصول إلى بيئة عمل عن بعد إيجابية بشكل فعال في رفع مستوى الرضا الوظيفي.

٢- الإطار النظري والدراسات السابقة

أ- الإطار النظري

• العمل عن بعد:

- يعرف (عطار عبد الحفيظ , ٢٠١٠) , العمل عن بعد بأنه أشكال التنظيم والتنفيذ التي تخص هذا العمل ويمكن ممارستها خارج المؤسسة وفي أوقات مختلفة عن طريق وسائل الاتصال والإنترنت، أي أنَّ العمل المُنجز كجزء من عقد العمل بصورة دورية بعيداً عن البيئة الهرمية وفريق العمل وباستخدام تكنولوجيا المعلومات.
- يعرف (صندوق تنمية الموارد البشرية) العمل عن بعد بأنه هو أسلوب في العمل يتَّسم بقدر كبير من المرونة بحيث يتم العمل بعيداً عن المكان التقليدي المُعتاد والذي يتواجد فيه صاحب العمل. هذا العمل يتعلق في معظم الأحيان بالتعامل مع المعلومات ومعالجتها واستخدام وسائل الاتصال الحديثة في التواصل مع صاحب العمل ومع الرؤساء والمديرون. وأن هذا العمل قد يكون في صورة دوام كامل أو جزئي، وفي كل الحالات لا تستخدم عدد ساعات العمل في تصنيف العمل باعتباره عمل عن بعد.
- يعرف (سوليفان، ٢٠٠١) أيضاً باسم العمل من المنزل أو العمل على الإنترنت، وهي منظمة عمل لا يضطر الموظف فيها للسفر إلى مركز العمل، مثل مباني المكاتب أو المتاجر.

• الرضا الوظيفي:

- السعادة والراحة والاستمتاع هي بعض المشاعر والأحاسيس الجميلة التي يشعر بها الموظف أثناء عمله في المكتب. وفي النهاية، فإن تفاعله مع عمله والشركة التي يعمل بها، مما يؤثر على تفكيره وقيمه، يؤدي إلى مستوى أعلى من الإنتاجية والإنجاز، مما يؤثر بشكل إيجابي على عمله وثقافة الشركة.
- يعرف (ويتلي، ١٠٢١) مفهوم الرضا الوظيفي الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم تجربة العمل في وظيفة معينة، فهو يعكس الفرق بين ما يتوقعه الموظف من الوظيفة وما يحصل عليه بالفعل منها، وهذه التوقعات عادة ما تكون ذات طابع شخصي لأنها تختلف من موظف لآخر بسبب العديد من العوامل النفسية والوظيفية.

• القطاع الخاص:

- يعرف (هيكل عبد العزيز، ١٩٨٧) فهي في موسوعة المصطلحات الاقتصادية والاحصائية القطاع الخاص هو ذلك الجزء من النشاط الاقتصادي الذي لا يخضع مباشرة للإدارات الحكومية، وبالإضافة إلى النشاطات الاقتصادية التي تقوم بها المشروعات الخاصة، كما يشمل ذلك القطاعات الخاصة النشاطات الاقتصادية التي يقوم بها الافراد والمنظمات، والتي تهدف إلى تحقيق الربح وهي نشاطات تسمى أحياناً بالقطاع الشخصي.

ب- الدراسات السابقة:

- دراسة Susilo (٢٠٢٢):
كشفت هذه الدراسة إلى لتحديد أثر العمل عن بعد على العاملين في إندونيسيا، وقد شارك في هذه الدراسة (٣٣٠ موظفا) أجاب على الاستبيان الذي أرسل لهم عبر البريد الإلكتروني، وقد كشفت الدراسة أن هذا النوع من العمل له تأثير عال بالرضا الوظيفي والتحفيز على الأداء.
- دراسة أبو جمعة، التل (٢٠٢١):
تهدف هذه الدراسة إلى اكتشاف مدى تأثير العمل عن بعد بأبعاده الثلاثة (ساعات العمل، تراكم الأعمال، اتخاذ القرارات عن بعد) على الأداء الوظيفي.
وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد شارك في هذه الدراسة (٣٠ موظفا من الموظفين التنفيذيين في المركز الوطني لحقوق الإنسان - الأردن) وكشفت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي على أداء الموظفين في العمل عن بعد.
وأوصت الدراسة: بضرورة وجود استراتيجية وخطة طوارئ لتجهيز العمل عن بعد عبر تزويد المركز بالتقنيات المطلوبة وشبكات الاتصال لسرعة الاستجابة.
- دراسة ماري (٢٠١٩):
تهدف هذه الدراسة إلى اكتشاف العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي و العمل عن بعد للعاملين في المنشآت التي تستخدم ذلك، وقد شارك في هذه الدراسة (١٨٥ موظفا) في هذه الدراسة التي استخدمت استبيان عبر الانترنت، وأظهرت النتائج أن العمل عن بعد له نتائج إيجابية عالية بالرضا الوظيفي، ويؤدي إلى زيادة الإنتاجية؛ لأنه يجعل الموظف يحصل على الاستقلالية، وأقل وقتا في البعد عن الأسرة.
- دراسة مجدالنا (٢٠١٧):
تستكشف هذه الدراسة كيف ينظر العمال الأصغر سنًا إلى العمل عن بعد، واستنادًا على مراجعة الأدبيات. أجريت دراسة على عينة تؤكد نتائج الدراسة التي أجريت في بولندا نتائج هذه الأدبيات.
وقد اتضح أن الأهم للعاملين الشباب عن بعد هو (ساعات العمل المرنة وتوفير الوقت في التنقل)، ومن أبرز العيوب هو (صعوبة الفصل بين المهام الأسرية والمهام للعمل، والخوف من العزلة الاجتماعية).
- دراسة المرنخ (٢٠٠٤):
كشفت الدراسة مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي وشارك في الدراسة (٢٥٨ منشأة في قطاع غزة) ونتج عن ذلك وجود علاقة بين بيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي لديهم ومستوى أداء أعمالهم.

ت- تساؤلات الدراسة:

يمكننا حصر إشكالية الدراسة في التساؤل التالي:

" ما أثر العمل عن بعد بأبعاده (ساعات العمل المرن – اتخاذ القرارات – تكديس الأعمال) على مستوى الرضا الوظيفي في القطاع الخاص بمدينة جدة؟ "

وينبثق من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

- ١- هل تؤثر ساعات العمل المرن على الرضا الوظيفي؟
- ٢- كيف يؤثر اتخاذ القرارات عن بعد على مستوى الرضا الوظيفي؟
- ٣- هل يؤثر العمل عن بعد في تكديس الأعمال على مستوى الرضا الوظيفي؟

ث- فرضيات الدراسة:

- ١- الفرضية الرئيسية:
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية واضحة لبيئة العمل عن بعد بأبعاده الثلاثة (ساعات العمل – اتخاذ القرارات – تكديس الأعمال) على مستوى الرضا الوظيفي في القطاع الخاص بمدينة جدة.
- ٢- الفرضيات الفرعية:
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعمل عن بعد لساعات العمل على مستوى الرضا الوظيفي في القطاع الخاص بمدينة جدة.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعمل عن بعد لاتخاذ القرارات على مستوى الرضا الوظيفي في القطاع الخاص بمدينة جدة.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعمل عن بعد لتكديس الأعمال على مستوى الرضا الوظيفي في القطاع الخاص بمدينة جدة.
- ٣- متغيرات الدراسة:
 - المتغير المستقل: العمل عن بعد ويشمل الأبعاد (ساعات العمل، تكديس الأعمال، واتخاذ القرارات).
 - المتغير التابع: الرضى الوظيفي.



النموذج من اعداد الباحثين

٣- الإجراءات المنهجية للدراسة

أ- المنهجية وطرق الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بناء على طبيعة الدراسة وأهدافها المراد تحقيقها حيث أن هذا المنهج يقوم على وصف الظاهرة ودراستها على أرض الواقع والحصول على البيانات من مصادرها الأساسي في القطاع الخاص بمدينة جدة لمعرفة بيئة العمل عن بعد في القطاع الخاص وأثرها على الرضا الوظيفي ثم تحليل هذه البيانات بهدف الوصول الى النتائج ذات الصلة.

أ- مفهوم المنهج الوصفي التحليلي: إن مفهوم المنهج الوصفي التحليلي (كتاب المنهج الوصفي التحليلي) هو: المنهج الوصفي المتعمق، الذي يصف فيه الباحث العلمي مختلف الظواهر والمشكلات العلمية، ويحل المشكلات والأسئلة التي تقع ضمن دائرة البحث العلمي، ثم يتم تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال النهج التحليلي الوصفي. (محمد تيسير ٢٠٢٣).

وقد أعتمد الباحثون على توفير الدراسات من مصدرين هم:

أولاً: المصادر الأولية:

الأبحاث والدراسات والمجالات العلمية السابقة التي تحدثت عن موضوع الدراسة أو ذات صلة.

ثانياً: المصادر الثانوية:

الاستبيان. وذلك لجمع البيانات من خلال إعداد استمارة إلكترونية تتكون من مجموعة أبعاد الدراسة والتي ستوزع على مجموعة من الموظفين لمعرفة الرضا الوظيفي في بيئة العمل عن بعد. تتضمن هذه الاستبانة مجموعة من الأسئلة تقسم الى جزئين.

الجزء الأول: ويشمل هذا الجزء عدد من المتغيرات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة وتشمل على (الجنس – العمر – مستوى التعليمي - سنوات الخبرة - الراتب الشهري).

الجزء الثاني: ويشمل هذا الجزء على محاور الدراسة وهي عبارة عن محورين.

أ- المحور الأول: أبعاد بيئة العمل عن بعد وهي:

١- ساعات العمل.

٢- اتخاذ القرارات.

٣- تكديس الأعمال.

ب- المحور الثاني: الرضا الوظيفي.

*(سيتم تحديد عدد الأسئلة لاحقاً).

اختبار فرضيات البحث

وللإجابة على الأسئلة سيتم استخدام مقياس ليكارت للتدرج الخماسي وهو عبارة عن مجموعة من الإجابات وهو مقياس يستعمل لتحديد درجة الموافقة والاختلاف.

جدول يوضح مستويات الموافقة والاختلاف وتعبيرها اللفظي والكمي

المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
التقدير الكمي	٥	٤	٣	٢	١

ب- أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).

١- الاستبيان ويشمل:

المقدمة: وتتكون مقدمة الاستبيان من التالي:

- المنظور العلمي لغرض الاستبيان وطبيعة المعلومات التي يطلبها الباحث.
 - توضيح الطريقة التي يجب ان يتبعها الباحثون للإجابة على الأسئلة.
 - توعية وتشجيع المشاركين بأهمية الإجابة على الاستبيان بموضوعية ووضوح مع التأكيد لهم على ان المعلومات تستخدم للأغراض العلمية فقط ولن يطلع عليها أحد من باب سرية المعلومات.
 - توضيح مدى فائدة البحث للمبحوث.
- الفقرات المتضمنة في الاستبيان: هي الأسئلة المرتبطة بالاستبيان، مع وضع الاحتمالات المتعلقة بالإجابة حتى يتمكن المبحوث من الاختيار.

٢- الملاحظة:

في دراستنا، نستخدم الملاحظة الغير مباشرة وأثناء الدراسة، سندرس الدراسات والاستبيانات السابقة التي أنشأها باحثون سابقون.

ت- مجالات الدراسة

تم تحديد مجال الدراسة حسب الهدف منها بان تكون في عدة مجالات:

أ- المجال المكاني: تستهدف هذه الدراسة القطاع الخاص في مدينة جدة.

ب- المجال البشري: تشمل هذه الدراسة على بعض العاملين في القطاع الخاص.

ج- المجال الزمني: الفترة الزمنية تبدأ من ١٠-١١-٢٠٢٣ الى ٣٠-١١-٢٠٢٣.

٤- المراجع الأولية

المراجع العربية:

- ١- ابو جمعة والتل، امنية، (٢٠٢١) أثر العمل عن بعد كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية على اداء الموظف العام بناء على الرضا الوظيفي في المركز الوطني لحقوق الانسان، مجلة رماح للبحوث والدراسات.
- ٢- عطار عبد الحفيظ، (٢٠١٠) (أبعاد واستراتيجية العمل المنزلي) الجزائر، جامعة الجلفة، مجلة الدراسات والأبحاث، ع٤، ص٣٠-١٠، دارالمنظومة.
- ٣- محمد تيسير، "كتاب المنهج الوصفي التحليلي: مع نبذة حول المنهج الوصفي التحليلي"، في المؤسسة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، تم الاسترداد بتاريخ (٢٠٢٣/٠٧/١١)
- ٤- مرفت خضر السيد المرخ.(٢٠٠٤). تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة: دراسة تطبيقية.
- ٥- هيكمل عبد العزيز فهي، موسوعة المصطلحات الاقتصادية والاحصائية (لبنان دار النهضة العربية ، ١٩٨٧)، ٦٨٤.

المراجع الأجنبية:

- ٦- Magdalna. (2017). THE ADVANTAGES AND DISADVANTAGES OF REMOTE WORKING .FROM THE PERSPECTIVE OF YOUNG EMPLOYEES
- ٧- Kawang & Dohyeong. (2016). The Impact of Decoupling of Telework on job satisfaction in U.S Federal Agencies: Dose Gender Matter
- ٨- Sullivan, C. and Lewis, S. (2001). "Home-based telework, gender, and the synchronization of work and family: perspectives of teleworkers", Gender and their Co-residents, Work and Organization, Vol. (8) No. (2). pp. (123)-(١٤٥).
- ٩- Susilo, D.)2020(. Revealing the effect of work-from-home on job performance during the covid-19 crisis: empirical evidence from Indonesia